

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan teoritis	6
1.4.2 Kegunaan praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian Optimalisasi.....	12
2.2.2 Pengertian Pelayanan	13
2.2.2.1 Prinsip Pelayanan.....	14

2.2.2.2 Faktor-Faktor Pelayanan	16
2.2.3 Pengertian Optimalisasi Pelayanan Publik	17
2.2.4 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Proposisi.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasionalisasi Konsep.....	26
3.3 Data dan Sumber Data	28
3.3.1 Data	28
3.3.2 Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Resor Kota Banjar	36
4.1.1.1 Profil Resor Kota Banjar.....	37
4.1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Intelkam	39
4.1.1.3 Struktur Organisasi Satuan Intelkam.....	41
4.1.1.4 Sarana dan Prasarana Pelayanan SKCK.....	43
4.1.2 Karakteristik Informan	44
4.1.2.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45

4.1.2.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia	46
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
4.2.1	Kepemimpinan (<i>Leadership</i>).....	47
4.2.2	Budaya Organisasi (<i>organizational culture</i>).....	54
4.2.3	Kelembagaan.....	61
4.2.4	Tata Kerja (<i>standar operating procedural</i>).....	68
4.2.5	Standar Pelayanan	75
4.2.6	Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.....	83
4.2.7	Pengendalian dan Evaluasi.....	91
4.2.8	Sarana Prasarana.....	98
4.2.9	Penggunaan Teknologi Informasi.....	105
4.2.10	Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	114
BAB V	KESIMPULAN	125
5.1	Kesimpulan.....	125
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	128